

# Hiển chương Dịch vụ Khách hàng



PUBLIC  
TRANSPORT  
VICTORIA



Transdev Melbourne điều hành một phần ba hệ thống xe buýt ở Melbourne, với 46 tuyến đường nội thành (kể cả một số tuyến đường SmartBus) và trên 100 dịch vụ xe buýt học đường.

Với tám điểm chứa xe trên toàn khắp Melbourne, chúng tôi phục vụ cho các vùng ngoại thành phía Tây, Đông Nam và Đông của thành phố theo hợp đồng với Nha Chuyên chở Công cộng Victoria.

Tính trên toàn cầu Transdev là cơ sở điều hành dịch vụ chuyên chở hành khách hàng đầu. Chúng tôi điều hành các dịch vụ xe lửa, xe buýt, phà và xe điện tại 20 quốc gia trên toàn thế giới, tuyển dụng 86.000 nhân viên và quản lý trên 41.000 xe cộ.

## Cam kết của Chúng tôi

Đối với Transdev Melbourne, việc phục vụ khách hàng có nghĩa là chúng tôi phải dự kiến trước, đáp ứng và vượt quá nhu cầu và kỳ vọng luôn thay đổi của thân chủ và khách hàng của chúng tôi.

Mỗi cuộc hành trình, mỗi sự tương tác với khách hàng, mọi chương trình phục vụ khách hàng và mỗi buổi huấn luyện đều được dựa trên quan điểm là doanh vụ của chúng tôi xoay quanh khách hàng.

Chúng tôi trợ giúp điều này bằng cách đặt lên hàng ưu tiên và hành động nhắm tới sự cải tiến liên tục trong những lãnh vực dưới đây:

- > An toàn
- > Bảo trì
- > Tin cậy
- > Xe lăn sử dụng được
- > Phục vụ Khách hàng
- > Bán vé
- > Phản hồi
- > Tôn trọng





## Quý vị đang được chăm sóc cẩn thận

### Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là sự an toàn của hành khách và các nhân viên

Chúng tôi có một hệ thống quản lý an toàn chặt chẽ và chúng tôi đã được công nhận đạt tiêu chuẩn an toàn quốc tế. Chúng tôi sử dụng các sáng kiến của Transdev địa phương và quốc tế để liên tục cải tiến các hồ sơ thực hành an toàn vốn đã xuất sắc của chúng tôi.

Transdev Melbourne có các biện pháp để bảo đảm an toàn và an ninh vào tất cả mọi lúc:

- > Hầu như tất cả các xe buýt của chúng tôi đều có gắn máy thu hình, nhờ vậy chúng tôi có thể xem lại các đoạn băng ghi hình bất kỳ sự việc nào tại Trung tâm Kiểm soát Hoạt động của chúng tôi.
- > Tất cả mọi tài xế của chúng tôi đều được huấn luyện trong trường hợp phải di tản khẩn cấp.
- > Các nhân viên cũng được huấn luyện để giúp đỡ bằng tay cho khách hàng bị khó khăn trong vấn đề di chuyển hay bị khuyết tật giúp họ lên và xuống xe an toàn.



## Giữ sạch sẽ

### Tất cả các xe cộ của chúng tôi đều tuân thủ chặt chẽ các lịch bảo trì và làm sạch sẽ

Một số các hoạt động bảo trì của chúng tôi gồm:

- > Tất cả mọi xe cộ đều được làm vệ sinh định kỳ (bên trong xe mỗi ngày và bên ngoài xe mỗi tuần một lần).
- > Tất cả những xe buýt nào có các hình vẽ bậy phản cảm sẽ được ngưng hoạt động để được làm sạch sẽ ngay khi có thể được, thường là vào cuối ca làm việc.
- > Để bảo đảm chuyến đi được thoải mái, chúng tôi thường xuyên kiểm tra máy sưởi, hệ thống thông gió máy điều hòa không khí và đèn để bảo đảm chúng hoạt động tốt.
- > Khi mua các xe mới, chúng tôi lựa những chiếc nào tốt nhất xét về các mặt an toàn, sự thoải mái của khách hàng và tiết kiệm nhiên liệu.



## Thời giờ của quý vị là vàng

**Chúng tôi biết rằng các khách hàng của mình kỳ vọng các dịch vụ chuyên chở tin cậy và đúng giờ**

Theo các hướng dẫn về giờ đến theo lịch trình, các xe buýt có thể đến sớm 59 giây hoặc đến muộn có thể đến 4 phút 59 giây (những luật này chỉ được áp dụng cho các trạm chính mà thôi).

Một số các sáng kiến để bảo đảm chúng tôi đạt được các mục tiêu này và tôn trọng giờ giấc của quý vị gồm:

- > Tất cả các xe buýt của chúng tôi đều được gắn hệ thống định vị GPS và được nối bằng vô tuyến với Trung tâm Điều khiển Hoạt động để chúng tôi có thể thông báo cho quý vị những thông tin về sự gián đoạn các dịch vụ không được hoạch định trước cũng như các sự việc xảy ra.
- > Chúng tôi thường xuyên duyệt lại các kế hoạch cải tiến hoạt động của mình và các kế hoạch bảo trì để bảo đảm các xe buýt của chúng tôi tiếp tục hoạt động ở mức tối ưu.
- > Chúng tôi phân tích các dữ kiện di chuyển và các đóng góp phản hồi của khách hàng để xác định ra các cải tiến về thời biểu cho các thay đổi dịch vụ trong tương lai.

### Các dịch vụ phụ thêm

Thỉnh thoảng chúng tôi cung cấp các dịch vụ phụ thêm cho những trận đấu thể thao quan trọng và các sự kiện đặc biệt. Muốn biết thêm thông tin xin vào trang mạng [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au) hay [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au)



## Mọi người đều sử dụng được

**Mục tiêu của chúng tôi là làm giảm bớt những ngăn trở đối với những người có yêu cầu sử dụng đặc biệt**

Hiện tại, 96% các xe buýt của chúng tôi có sàn thấp và xe lăn hoàn toàn có thể lên xuống được. Tất cả những xe chúng tôi mới mua đều có sàn thấp và xe lăn hoàn toàn có thể sử dụng được. Chúng tôi làm việc với Nha Chuyên chở Cộng đồng Victoria để xác định ra những tuyến đường nào cần được nâng cấp để cải thiện việc xe lăn lên xuống được.

Trong khi xe lăn đều có thể lên xuống được đối với hầu hết các xe buýt của chúng tôi, tuy nhiên nếu quý vị có vấn đề gì về việc lên xuống xe buýt xin liên lạc với chúng tôi ít nhất trước 24 giờ qua

số 1800 718 121 và chúng tôi sẽ cố gắng sắp xếp một chiếc xe buýt sàn thấp cho quý vị.

### Các Đặc điểm cho Trợ cụ Di chuyển

Để đi lại an toàn trên các dịch vụ của chúng tôi, những trợ cụ di chuyển (xe lăn, xe scooter hay các xe có động cơ) phải:

- > Nằm gọn được trong diện tích dài 1300mm và rộng 800mm.
- > Phương tiện phải có bề rộng không quá 750mm với chiều cao 300mm trên mặt đất để vừa giữa các trục bánh xe của xe buýt

Bên cạnh đó, tổng sức nặng của hành khách, người phụ giúp cho họ (nếu có) và phương tiện di chuyển của họ phải không được quá 300 Kg. Điều này bảo đảm họ không vượt quá sức nặng tối đa của vật dụng để lên xe như tấm sắt dốc.

### Huấn luyện cộng đồng

Để cải thiện sự an toàn và tự tin đối với dịch vụ của chúng tôi, Transdev có thể cung cấp việc sử dụng các xe đang đậu tại bãi chứa xe để khách hàng có thể thực tập lên và xuống xe.

Muốn lấy hẹn để đến thăm cho riêng quý vị, một nhóm cộng đồng hay một tổ chức xin gửi email về địa chỉ [melbourne@transdev.com.au](mailto:melbourne@transdev.com.au) hay gọi số **1800 718 121**.

### Mang theo các vật dụng và hành lý

Các xe nôi trẻ em, xe đẩy ngời trẻ em và xe đi chợ đều được mang lên xe buýt không bị tính lệ phí bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên do bởi những giới hạn về không gian, chúng tôi không chấp nhận xe đạp (xe đạp gấp lại thì được tuy nhiên xin tránh mang những thứ này trong giờ cao điểm). Các vật dụng cồng kềnh như ván trượt nước bị cấm.

### Thú cưng

Các chó dẫn đường và giúp về thính giác hay các con vật trợ giúp đều được đưa lên mọi xe buýt bất kỳ lúc nào và được đi miễn phí. Những con chó nhỏ hay mèo có thể được đi trên xe buýt miễn là chúng được đặt trong những lồng mang chó mèo thích hợp.





## Thích thú với chuyến đi

**Chúng tôi cam kết đáp ứng các kỳ vọng của khách hàng**

Chúng tôi muốn các khách hàng của mình có được trải nghiệm tích cực mỗi khi di chuyển trên các dịch vụ của chúng tôi. Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ cung cấp những chuyến đi êm ái trong một môi trường thoải mái, sạch sẽ và dịch vụ thân thiện chuyên nghiệp vào mọi lúc.

### Sáng kiến Phục vụ Khách hàng

Một vài sáng kiến của chúng tôi để bảo đảm quý vị thích thú với chuyến đi bao gồm:

- > Huấn luyện bắt buộc dịch vụ khách hàng ‘Đi để Chăm sóc’ cho tất cả mọi nhân viên.
- > Chương trình Hành khách Bí mật và các cuộc kiểm kê nội bộ để đánh giá hoạt động của chúng tôi.
- > Các hệ thống và công cụ giúp đơn giản hóa việc các nhân viên của chúng tôi báo cáo bất kỳ vấn đề nào có thể làm giảm bớt sự sạch sẽ và thoải mái của các xe cộ của chúng tôi.
- > Hệ thống báo cáo các ý kiến phản hồi được thiết lập đặc biệt cho khách hàng

### Thông tin cho khách hàng

Chúng tôi sẽ tiếp tục giới thiệu các hệ thống thông tin cho khách hàng sáng tạo để giúp quý vị được thông báo tốt hơn vào mọi lúc.

Hiện trong lúc này, khách hàng có thể tìm thấy những thông tin dưới đây:

- > Thời biểu xe buýt công cộng và các bản đồ tuyến đường có trên trang mạng của Nha Vận tải Victoria [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).
- > Thời biểu xe buýt học đường và các bản đồ tuyến đường có trên trang mạng [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au)
- > Những gián đoạn dịch vụ được đăng tải trên trang mạng của chúng tôi và trên trang mạng của Nha Vận tải Victoria. Những thông tin này cũng được thông tin qua tài khoản Twitter và email báo động đi lại / dịch vụ tin nhắn (quý vị phải đăng ký với dịch vụ này qua trang mạng của chúng tôi)



Transdev\_melb



Transdev Melbourne



## Sử dụng vé của quý vị

Tất cả hành khách đi lại trên các xe buýt của chúng tôi đều bị buộc phải có vé có hiệu lực

### myki – Vé đi lại của quý vị

myki là loại thẻ đi lại dễ sử dụng và có thể dùng lại được là chiếc vé để quý vị đi lại trên hệ thống chuyên chở công cộng của Melbourne và một số các xe lửa vùng nông thôn và dịch vụ xe buýt trên toàn khắp tiểu bang Victoria.

Muốn đi lại trên xe chuyên chở công cộng, hành khách cần mua thẻ myki, nạp tiền và chạm khi lên và khi xuống vào máy đọc thẻ để trả tiền vé xe.

### Các loại thẻ myki

- > trẻ em (từ 4 đến 6 tuổi)
- > giảm giá
- > nguyên vé
- > người cao niên

### Mua và nạp tiền vào thẻ myki

**Để sử dụng thẻ myki ngay lập tức**, quý vị có thể mua và nạp tiền cho thẻ myki tại:

- > Trung tâm PTV
- > Trên 800 cửa hàng bán lẻ của myki kể cả mọi tiệm 7-Eleven
- > Các quầy bán vé ở các nhà ga xe lửa chính
- > Máy bán thẻ myki tại các nhà ga xe lửa, các trạm xe trem và xe buýt chính (chỉ bán thẻ nguyên giá vé)
- > Trên xe buýt (chỉ tối đa 20 đô-la tiền mặt)

Nếu dự tính trước, hãy vào trang mạng [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au) hay gọi số **1800 800 007**. Có thể quý vị phải chờ đến 7 ngày để chúng tôi giao thẻ mới myki đến cho quý vị và thêm 24 giờ để nạp tiền qua mạng.

## Chạm thẻ khi lên và xuống

Quý vị phải chạm thẻ khi lên vào máy đọc thẻ myki lúc bắt đầu cuộc hành trình và chạm thẻ khi xuống vào máy đọc thẻ ở cuối lộ trình. Việc này bảo đảm quý vị có thể có hiệu lực và trả đúng tiền vé cho chuyến đi của mình.



Xin lưu ý: tài xế xe buýt có thể nhắc nhở quý vị chạm thẻ khi lên xe.

## Giảm giá

Việc giảm giá được dành cho những khách hàng tuổi từ 16 trở xuống và người có những loại thẻ dưới đây:

- > Thẻ Chăm sóc Y tế (Health Care Card) với địa chỉ tại Victoria
- > Thẻ Chước giảm cho Người lãnh Tiền Cấp dưỡng (Pensioner Concession Card)
- > Thẻ Chước giảm Chuyên chở Công cộng cho Học sinh Victoria (Victorian Public Transport Student Concession)
- > Thẻ Công dân Cao niên Victoria hay các Tiểu bang khác
- > Cựu chiến binh/Qủa phụ Chiến tranh
- > Thẻ Chước giảm cho Người tằm trú (Asylum Seeker Concession Card)

**Xin lưu ý:** tài xế xe buýt của quý vị có quyền được xem thẻ chước giảm của quý vị và quý vị phải xuất trình thẻ khi được yêu cầu.

## Thay thẻ myki

Muốn thay thế thẻ myki bị mất hay bị đánh cắp, xin liên lạc Trung tâm Tiếp nhận Điện thoại của PTV qua số **1800 800 007** hay vào trang mạng **ptv.vic.gov.au**.

**Xin lưu ý:** để thay thế thẻ myki bị mất hay bị đánh cắp bằng thẻ Đi lại cho Học sinh, xin vui lòng quay trở lại nơi cấp thẻ. Việc này cũng áp dụng cho các loại thẻ Chước giảm Chuyên chở Công cộng cho Học sinh Victoria.

## Thêm thông tin

Muốn biết thêm thông tin về việc chước giảm, giá vé, hoàn ngân, bồi hoàn và thay thế, xin vào trang mạng **ptv.vic.gov.au** hay gọi số **1800 800 007**.





## Lắng nghe quý vị

**Chúng tôi lắng nghe những gì quý vị nói và sử dụng các ý kiến phản hồi này để mang lại những cải tiến**

Chúng tôi khuyến khích các khách hàng cung cấp cho chúng tôi các ý kiến phản hồi, bất kể đó là tiêu cực hay tích cực. Nhờ vậy chúng tôi mới có thể tiếp tục cải thiện các dịch vụ của chúng tôi cho quý vị.

Một số các sáng kiến để bảo đảm chúng tôi lắng nghe quý vị bao gồm:

- > Hệ thống dành riêng cho ý kiến phản hồi của khách hàng giúp chúng tôi theo sát những gì quý vị báo cho chúng tôi biết.
- > Các thể thức nội bộ bảo đảm ban giám đốc và các toán hữu quan xem xét các phê bình của quý vị và phân công trách nhiệm để bảo đảm thực hiện các cải tiến cần thiết.
- > Các buổi 'Gặp gỡ Các Quản trị viên của chúng tôi' được tổ chức thường xuyên sẽ là cơ hội để cho các khách hàng nói chuyện với các nhân viên chính yếu và qua các ý kiến phản hồi giúp cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

### Liên lạc với chúng tôi

Nếu quý vị gửi một ý kiến đóng góp chính thức với chúng tôi, chúng tôi sẽ trả lời sơ khởi cho quý vị trong thời gian bảy ngày làm việc.

#### Điện thoại

1800 800 007

#### Địa chỉ

Transdev Melbourne Pty Ltd  
PO Box 8021, Sumner LPO  
Brunswick East VIC 3057

#### Trang mạng

[transdevmelbourne.com.au](https://transdevmelbourne.com.au)  
(thông qua mẫu đơn trên mạng  
Đóng góp Ý kiến & Phê bình)

### Mất mát tài sản

Chúng tôi sẽ cất giữ bất kỳ tài sản nào bị bỏ quên trên các xe buýt của chúng tôi (không phải là thức ăn) trong thời gian đến ba tháng. Sau khoảng gian này chúng sẽ được bỏ đi một cách thích hợp hay tặng cho từ thiện.

Nếu bỏ quên đồ vật, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi qua số **1800 718 121** (Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng – 5 giờ chiều).

## Bên vực quyền lợi cho khách hàng PTV

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết vụ việc của quý vị và muốn theo đuổi thêm vấn đề, quý vị có thể đưa khiếu nại của mình lên cấp cao hơn đến cho Dịch vụ Bên vực Quyền lợi Khách hàng của Nha Chuyên chở Công cộng Victoria.

**Điện thoại**  
1800 800 007

**Email**  
customer.advocate@ptv.vic.gov.au

## Thanh tra Chuyên chở Công cộng

Thanh tra Chuyên chở Công cộng giải quyết các khiếu nại về vấn đề chuyên chở công cộng ở tiểu bang Victoria mà khách hàng không thể giải quyết trực tiếp với cơ quan điều hành chuyên chở công cộng. Các khách hàng không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại có thể liên lạc với Thanh tra.

**Điện thoại**  
1800 466 865  
(8g30 sáng – 5g chiều)  
Thứ Hai - Thứ Sáu)

**Email**  
enquiries@ptovic.com.au

**Fax**  
(03) 8623 2100

**Địa chỉ**  
Public Transport  
Ombudsman  
PO Box 538 Collins Street  
West Melbourne VIC 3001

**Người sử dụng Điện thoại Đánh chữ**  
1800 555 677, sau đó nhờ gọi số  
1800 466 865

**Trang mạng**  
ptovic.com.au

## Giúp đỡ Khách đi lại

Tổ chức Giúp đỡ Khách đi lại của Úc là một tổ chức bất vụ lợi giúp đỡ các hành khách bằng cách cung cấp những trợ giúp đơn giản, thực tế và liên quan đến đi lại để họ có thể đi lại một cách độc lập và tự tin, bất kể gốc gác của họ là như thế nào.

**Điện thoại**  
(03) 9670 2072 (Nhà ga Southern Cross)  
(03) 9610 2030 (Nhà ga Flinders)

**Trang mạng**  
travellersaid.org.au



## Giúp chúng tôi, giúp quý vị

### Hãy có trách nhiệm và tôn trọng trên các dịch vụ của chúng tôi

- > Hãy bảo đảm quý vị đi lại với thẻ myki có hiệu lực, hay có đủ tiền trong thẻ myki để trả cho chuyến đi của mình, và cầm sẵn sàng trên tay để chạm thẻ khi xe buýt của quý vị đến.
- > Khi chờ ở trạm xe buýt, đừng đứng ở chỗ quý vị có thể gây nguy hiểm cho chính mình hay cho người khác.
- > Vẫy tay đón chiếc xe buýt đang chạy tới để người tài xế biết là quý vị muốn lên xe.
- > Nắm tay vịn hay ghế trước mặt quý vị vì xe buýt có khi cần phải thắng gấp do xe cộ lưu thông gây ra.
- > Báo cho người tài xế xe buýt biết sớm để ngừng trước khi đến điểm quý vị muốn xuống xe.
- > Nên lễ độ và lịch sự đối với người khác và nhân viên của Transdev Melbourne bằng cách:
  - > Không mở nhạc quá ồn hay nói chuyện điện thoại cầm tay quá lớn
  - > Không để chân và túi sách trên chỗ ngồi
  - > Không hút thuốc lá tại trạm xe buýt hay trên xe buýt.
- > Luôn luôn nhường ghế ngồi cho người già cả, phụ nữ mang thai và hành khách bị khuyết tật.
- > Tránh ăn và uống trên xe buýt (không được uống rượu) và mang rác theo mình xuống xe.
- > Trước khi xuống xe, xin kiểm tra chỗ ngồi của mình và bảo đảm quý vị có đầy đủ các vật dụng giá trị của mình.
- > Bảo đảm quý vị có được trợ giúp thích hợp nếu quý vị không thể đi lại độc lập.





Muốn biết thêm thông tin xin vào trang mạng [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au) hay gọi số **1800 800 007**

Thông tin bằng các ngôn ngữ khác:

عربي	普通話
廣東話	Somali
Hrvatski	Español
Dinka	سوداني
Ελληνικά	Türkçe
Italiano	Việt-ngữ
Македонски	

Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc nghe hay nói khó, xin liên lạc với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc:

> Người sử dụng điện thoại đánh chữ  
133 677 và sau đó nhờ gọi số 1800 800 007

Được sự Cho phép của Nha Chuyên chở Công cộng Victoria,  
750 Collins Street, Docklands